

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah  
(KPR) Terhadap Kepuasan Pembelian Rumah  
(Studi Pada Bank Syariah Mandiri Area Denpasar)**

**Skripsi**

**Oleh :**

**DIAH MERIA NINGRUM**

**201510510311060**

**Program Studi Ekonomi Syariah**

**Fakultas Agama Islam**

**Universitas Muhammadiyah Malang**

**2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUK  
PEMBIAYAAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR)  
TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN RUMAH**

**(Studi Pada Bank Syariah Mandiri Area Denpasar)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**

**Memperoleh Derajat Gelar S-1**

**Program Studi Ekonomi Syariah**

**Disusun oleh :**

**DIAH MERIA NINGRUM**

**NIM : 201510510311060**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**September 2019**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Pembiayaan  
Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Terhadap Kepuasan  
Pembelian Rumah**  
(Studi Pada Bank Syariah Mandiri Area Denpasar)

**DIAH MERIA NINGRUM**  
**201510510311060**

Telah disetujui  
Pada hari/tanggal, Sabtu/ 12 Oktober 2019

Pembimbing I

  
**Azhar Muttaqin, M.Ag**

Pembimbing II

  
**Mawaddah Warokhmah, SE.,MM**



**Tobroni, M.Si**

Ketua Program Studi  
Ekonomi Syariah

  
**Azhar Muttaqin, M.Ag**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **DIAH MERIA NINGRUM**

NIM : 201510510311060

Program Studi : Ekonomi Syariah

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Terhadap Kepuasan Pembelian Rumah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Area Denpasar)”** adalah hasil karya saya dan dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan hak bebas royalti non eksklusif.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 12 Oktober 2019

METERAI  
TEMPEL  
TGL. 30  
837AHF060420932  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
kan  
  
(DIAH MERIA NINGRUM)

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Terhadap Kepuasan Pembelian Rumah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Area Denpasar)” guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi program studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan skripsi ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua saya dan Mas Lukman Junaidi yang telah memberikan dukungan moril dan finansial kepada saya hingga dapat menyelesaikan studi saya.
2. Dekan Fakultas agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan izin dalam penulisan skripsi ini.
3. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan kelancaran pelayanan dan urusan Akademik.
4. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan kelancaran pelayanan dalam urusan Akademik.



5. Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dorongan dalam penulisan skripsi ini.
6. Azhar Muttaqin, S.Ag. M.Ag selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan waktu bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
7. Mawaddah Warokhmah, SE.MM selaku dosen Pembimbing II yang selalu memberikan waktu bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Seluruh teman-teman Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang yang telah berbagi pengalaman selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.

Malang 12 Oktober 2019

Penulis

(DIAH MERIA NINGRUM)

## DAFTAR ISI

<b>SURATPERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>KATAPENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTARISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTARTABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 LatarBelakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 TujuanPenelitian` .....	6
1.4 ManfaatPenelitian .....	6
1.5 DefinisiIstilah .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1.1 KajianTeori .....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan dalamPerspektifIslam .....	9
2.1.3 Kepuasan .....	21
2.1.4 BankSyariah .....	28
2.1.5 KreditKepemilikan Rumah .....	37
2.2 KerangkaBerpikir .....	40
2.3 PenelitianTerdahulu .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Pendekatan danJenisPenelitian .....	47
3.2 RuangLingkup Penelitian.....	47
3.3 LokasiPenelitian.....	47
3.4 Populasi dan TeknikPengambilanSampel.....	48
3.5 Variabel Penelitian danDefinisiOperasional.....	48
3.6 Sumber danJenis Data.....	53
3.7 InstrumenPenelitian .....	54
3.8 ProsedurPengumpulan Data.....	54

3.9 Teknik Analisis Data.....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	66
4.2.1 Pembahasan Deskripsi Responden .....	66
4.2.2 Hasil Distribusi Frekuensi Penelitian.....	71
4.2.3 Hasil Pengujian Statistik .....	75
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	79
4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	81
4.2.6 Uji Hipotesis .....	84
4.2.7 Uji Dominan.....	88
4.2 Pembahasan .....	90
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Kredit KPR terhadap Kepuasan Pembelian Rumah .....	90
4.3.2 Pengaruh Dominan Variabel Assurance terhadap Kepuasan Pembelian Rumah .....	96
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>105</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	49
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Keterikatan Nasabah.....	66
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	68
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	69
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	70
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Item Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Item Variabel Kepuasan Pembelian.....	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	78
Tabel 4.11 Uji Normalitas .....	79
Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas .....	80
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
Tabel 4.14 Uji F Anova .....	84
Tabel 4.15 Uji t.....	86
Tabel 4.16 Ringkasan Hasil Analisis Regresi .....	89

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, V. A. (2011). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. Service Quality*, 2015-220.
- A. Usmara, 2003, Strategi Baru Manajemen Pemasaran, Jogjakarta: Amara Books Cet. I,
- Abdullah, Ma'ruf . 2014, Manajemen Bisnis Syariah, , Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Adiwarman A.2010. Bank Islam, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Alex Abdan Syakuro. 2010. Pengaruh Peningkatan Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syari'ah Pada Rumah Sakit Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada RS Sultan Agung Semarang). Jurnal Onlinediakses pada <http://library.walisongo.ac.id/digilib/files/disk1/95/jtptiain-gdl-alekabdans-4721-1-.pdf> tanggal 1 Oktober 2019
- Aliansyah, Teuku dkk. 2010. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
- An-Nabhani, Taqiyudin. 2008. Kepribadian Islam Asy-syakhshiyah al-Islamiyah . Jakarta : HTI Press
- Antonio, M.S., 2011. Bank Syariah dari Teori ke Praktek, Depok: Gema Insan dan Tazkia Cendikia
- Arikunto, S. 2013. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta. Hal.87
- Firdaus NH, Muhammad dkk, Konsep & Implentasi Bank Syariah, (Jakarta: Renaisan.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafidudin, Didin dan Hendri Tanjung. 2003. Manajemen Syari'ah Dalam Praktik, (Jakarta: Gema Insani)
- Hamidi. 2007. Metode Penelitian Kualitatif Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal Penelitian dan Laporan. Malang: UMM Press.
- Herdiana, Nana, 2013, Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan, Pustaka Setia, Bandung,
- Hutri Daeng Mardeka "strategi pemasaran pembiayaan griya bank syariah mandiri dalam menarik minat masyarakat"
- Irawan D, Handi. 2002. Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: Gramedia,
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002:849)
- Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Depok : PT. Rajagrafindo Persada.
- Konsumen Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, Jurnal Manajemen, Pascasarjana
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Phillip. 2009. Manajemen Pemasaran, Edisi 13. Jakarta; Erlangga.
- Laksana, Fajar 2008, Manajemen Pemasaran, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat. Hal 88

- Mujahidin, Akhmad. 2010. Penguatan Usaha Ekonomi Umat Melalui Perbankan Syariah, Annual Conference On Islamic Studies (ACIS) ke-10, Banjarmasin 1-4 November 2010. h. 732.
- Nomor 1, Januari-Juni 2017
- Nursya'bani Purnama, 2006. Manajemen Kualitas Perspektif Global, Yogyakarta : EKONISIA
- Paham Ginting. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Warung Nasi Ibu Sri Medan. Jurnal Online diakses pada <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/68639?show=full> tanggal 5 oktober 2019
- Pasal 8 Undang-undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan
- Peraturan Bank Indonesia, No. 6/24/PBI/2004 Tentang Bank Umum Yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasar Prinsip Syariah)
- Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam -Volume 2, Purnama, Nursya'bani.2006. Manajemen Kualitas Perspektif Global, Yogyakarta : EKONISIA
- QS. Al-Baqarah : 267
- Rahmawaty, Anita, 2011, Ekonomi Mikro Islam, , Kudus: Nora Media Enterprise. hal. 79.
- Rivai Veithzal dan Andriana Permata Vethzal, 2006. Credit Manajemen Handbook, Edisi Pertama:Jakarta,Heykal,Mohamad.2012“AnalisisTingkatPemahamanKPRSyariah Pada Bank Syariah di Indonesia Studi Pendahuluan”, Jurnal Binus Business Review, No. 2, Vol. 5 (Novemembr),h.1
- Rivai, Veithzal dan Arviyan Arifin. ISLAMIC BANKING Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi. PT Bumi Aksara, Jakarta, 2010, hlm. 170-171.
- Rizqilia Asriani Sudjarwo, Zainul Arifin, Kadarisman Hidayat. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah (Studi pada Nasabah Kredit KPR PT. Bank BTN KCP Tuban). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)[Vol. 24 No. 1 Juli 2015
- Simamora, Bilson. 2001, Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, hlm.180
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian (Editor). 2011. Metode Penelitian Survey. Jakarta: PT Pustaka LP3ES Indonesia. Hal. 90
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Suharto, Edi. 2004. Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat. Refika Aditama: Bandung
- Tjipto,FendydanGregoriusChandra,2012.ServiceMangementMewujudkanLayananPrima. Yogyakarta: Andi[1] Rambat Lupiyoadi. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3). Jakarta: SalembaEmpat.
- Tjiptono dan Diana, 2013, Total Quality Management, Edisi Revisi, Penerbit ANDI, Yogyakarta,
- Tjiptono, Fandy,. 2014, PemasaranJasa –Prinsip, Penerapan,dan Penelitian, Yogyakarta: Andi Offset,.
- Umar, 2003, Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa, Ghalia Indonesia, Jakarta, hal. 15.
- Umar, Husain 2003 Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa. Jakarta: Ghalia Indonesia,

- Universitas Syiah Kuala, Volume 1, No. 1, November 2012,
- Wahab, Wirdayani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri
- Kotler, Phillip. 2009. Manajemen Pemasaran, Edisi 13. Jakarta; Erlangga.
- Laksana, Fajar 2008, Manajemen Pemasaran, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat. Hal 88
- Mujahidin, Akhmad. 2010. Penguatan Usaha Ekonomi Umat Melalui Perbankan Syariah, Annual Conference On Islamic Studies (ACIS) ke-10, Banjarmasin 1-4 November 2010. h. 732.
- Nomor 1, Januari-Juni 2017
- Nursya'bani Purnama, 2006. Manajemen Kualitas Perspektif Global, Yogyakarta : EKONISIA
- Paham Ginting. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Warung Nasi Ibu Sri Medan. Jurnal Online diakses pada <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/68639?show=full> tanggal 5 oktober 2019
- Pasal 8 Undang-undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan
- Peraturan Bank Indonesia, No. 6/24/PBI/2004 Tentang Bank Umum Yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasar Prinsip Syariah)
- Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam -Volume 2, Purnama, Nursya'bani.2006. Manajemen Kualitas Perspektif Global, Yogyakarta : EKONISIA
- QS. Al-Baqarah : 267
- Rahmawaty, Anita, 2011, Ekonomi Mikro Islam, , Kudus: Nora Media Enterprise. hal. 79.
- Rivai Veithzal dan Andriana Permata Vethzal, 2006. Credit Manajemen Handbook, Edisi Pertama:Jakarta,Heykal,Mohamad.2012“AnalisisTingkatPemahamanKPRSyariah Pada Bank Syariah di Indonesia Studi Pendahuluan”, Jurnal Binus Business Review, No. 2, Vol. 5 (Novemembr),h.1
- Rivai, Veithzal dan Arviyan Arifin. ISLAMIC BANKING Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi. PT Bumi Aksara, Jakarta, 2010, hlm. 170-171.
- Rizqilia Asriani Sudjarwo, Zainul Arifin, Kadarisman Hidayat. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah (Studi pada Nasabah Kredit KPR PT. Bank BTN KCP Tuban). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 24 No. 1 Juli 2015
- Simamora, Bilson. 2001, Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, hlm.180
- Singarimbun,MasridanEffendi,Sofian(Editor).2011.MetodePenelitianSurvey.Jakarta:PT Pustaka LP3ES Indonesia. Hal.90
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Suharto, Edi. 2004. Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat. Refika Aditama: Bandung
- Tjipto,FendydanGregoriusChandra,2012.ServiceMangementMewujudkanLayananPrima. Yogyakarta: Andi[1] Rambat Lupiyoadi. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3). Jakarta: SalembaEmpat.

Tjiptono, Fandy,. 2014, PemasaranJasa –Prinsip, Penerapan,dan Penelitian, Yogyakarta: Andi Offset,.

Umar, Husain 2003 Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa. Jakarta: Ghalia Indonesia, Universitas Syiah Kuala, Volume 1, No. 1, November 2012,

Wahab, Wirdayani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Prodi. Tarbiyah-Prod. Syari'ah-Prodi Ekonomi Syari'ah-Prodi Pend. Bahasa Arab  
Jl. Raya Tlogomas No. 246. Telp. ( 0341) 4643`8 Psw.171-173 Fax( 031) 460782  
Malang 65144

<http://www.umm.ac.id> e-mail: [fai@umm.ac.id](mailto:fai@umm.ac.id) Website: [agamaislam.umm.ac.id](http://agamaislam.umm.ac.id)

**FORM CEK PLAGIASI LAPORAN TUGAS AKHIR**

Nama Mahasiswa : **Diah Meria Ningrum**  
NIM : **201510510311060**  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Pembiayaan Kredit  
Pemilikan Rumah (KPR) Terhadap Kepuasan Pembelian  
Rumah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Area Denpasar)**

Hasil cek plagiarism dengan turnitin

NO	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal	Hasil Cek Plagiasi (%)
1	Bab I : Pendahuluan	10%	6%
2	Bab II : Studi Pustaka	25%	20%
3	Bab III : Metode Penelitian	35%	35%
4	Bab IV : Hasil Penelitian	15%	13%
5	Bab V : Penutup	5%	0%

Dosen Pembimbing I

( Azhar Muttaqin, M. Ag )

Dosen Pembimbing II

(Mawaddah Warokhmah, S.E, MM)

Mengetahui ,



(Azhar Muttaqin, M. Ag)